



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**

**ATO Nº 233/2013**

Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (TI) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região.

**A PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

**CONSIDERANDO** a necessidade de melhorar o nível de qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), bem como de alinhá-los aos objetivos de negócio do TRT da 7ª Região e de aumentar a satisfação dos usuários;

**CONSIDERANDO** a necessidade de definir um modelo de controle de qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TI do Regional, baseado nas melhores práticas de gestão de serviços de TI;

**CONSIDERANDO** a necessidade de aplicar as boas práticas de governança de TI no escopo dos processos de tecnologia da informação do Regional;

**CONSIDERANDO** a constante preocupação com a qualidade e com a celeridade na prestação jurisdicional à sociedade,

**RESOLVE:**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 1º** Instituir a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (PGSTI) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região.



**Art. 2º** As disposições deste ato aplicam-se ao gerenciamento e prestação de todos os serviços de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região.

## **CAPÍTULO II DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

**Art. 3º** Para os efeitos desta PGSTI aplicam-se as seguintes definições:

**I** - usuários: magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos, e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, consultores, advogados, peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRT;

**II** - recurso de tecnologia de informação: qualquer equipamento, dispositivo, serviço, infraestrutura, sistema de processamento da informação ou servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação;

**III** - serviço de TI: serviço baseado no uso da tecnologia da informação provido pela Secretaria de Tecnologia da Informação para um ou mais usuários, oferecendo apoio aos processos de negócio do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região. É composto pela combinação de pessoas, processos e de tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço (ANS);

**IV** - provedor de serviço de TI: unidade organizacional ou pessoa que oferece serviços de TI para usuários internos ou usuários externos;

**V** - Acordo de Nível de Serviço (ANS): é um acordo entre o provedor de serviço de TI e um usuário. O ANS descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do usuário;

**VI** - catálogo de serviços: um catálogo de serviços relaciona os serviços de TI ofertados aos clientes e suas respectivas características, condições de fornecimento e Acordos de Níveis de Serviços (ANS);

**VII** - incidente: uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução de sua qualidade;

**VIII** - requisição de serviço: demanda por um determinado serviço de TI, a qual não afeta a sua prestação, não provoca a sua interrupção ou degradação da sua qualidade;

**IX** - problema: uma condição identificada originada por múltiplos incidentes que mostram sintomas comuns ou por um incidente significativo do qual não se conhece a causa;



**X - Central de Serviços:** É o ponto único de contato (PUC) entre o provedor de serviço e os usuários. Gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários;

**XI - impacto:** o impacto pode ser definido em uma organização levando-se em consideração alguns dos critérios a seguir:

- a) quantidade de áreas afetadas da organização;
- b) quantidade de serviços impactados;
- c) nível de exposição da imagem da organização;
- d) risco de perdas financeiras;
- e) conformidade com leis e regulamentações;

**XII - urgência:** determinação do tempo máximo que uma organização pode suportar determinado impacto sem solução;

**XIII - prioridade:** é definida baseada em uma matriz de risco entre a urgência do tratamento do incidente e o impacto que ele causa na operação da organização;

**XIV - gerenciamento de serviços de TI:** é um conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para prover valores aos usuários sob a forma de serviços;

**XV - item de configuração:** é qualquer componente que necessite ser gerenciado para que se possa entregar um serviço de TI;

**XVI - tempo médio para restauração de serviço:** é a medida do momento em que o item de configuração ou serviço de TI falhou até quando ele estiver completamente restaurado e executando sua funcionalidade normal;

**XVII - janelas de manutenção:** é uma grade de horários acordados e periódicos em que as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade não programado;

**XVIII - índice de disponibilidade:** é a porcentagem da disponibilidade de um serviço de TI dentro de um determinado período.



### **CAPÍTULO III DOS OBJETIVOS DA POLÍTICA**

**Art. 4º** A gestão de serviços de TI compreende a administração dos serviços que a Secretaria de Tecnologia da Informação provê ao Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região, gerenciando-os desde a sua instalação até a sua manutenção.

**Parágrafo único.** A gestão de serviços de TI de que trata o *caput* deste artigo compreende obrigatoriamente atividades de planejamento, elaboração, entrega, monitoramento, avaliação e ajustes contínuos dos serviços de TI a serem oferecidos.

### **CAPÍTULO IV DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

**Art. 5º** Será disponibilizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação um catálogo de serviços.

**Parágrafo único.** O catálogo referido no *caput* deste artigo abrangerá todos os serviços que estão sendo fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação, contendo uma descrição do serviço, níveis de serviço, usuário e a pessoa/unidade organizacional responsável pela manutenção do referido serviço.

### **CAPÍTULO V DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

**Art. 6º** Será formada uma comissão de usuários, composta por representantes de diversas áreas do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região, a qual irá selar os Acordos de Níveis de Serviço entre as unidades administrativas por ela representadas e a Secretaria de Tecnologia da Informação. O Acordo de Nível de Serviço contém:

**I** - a descrição do serviço ofertado;

**II** - o tempo de serviço acordado entre as partes;

**III** - as expectativas de entrega do serviço, inclusive com definição de índice de disponibilidade, calculado da seguinte maneira:

$ID = \{[(DR + IJ) / DP] \times 100\}$ , sendo:

ID = Índice de Disponibilidade

DR = Disponibilidade Real no mês



IJ = Indisponibilidade Justificada no mês

DP = Disponibilidade Prevista = 24 x número de dias do mês

A indisponibilidade justificada decorre de períodos de manutenção programados, paradas acordadas com o Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região ou paradas causadas por motivos de força maior (desastres naturais entre outros).

**IV** - o tempo médio para restauração de serviço em caso de indisponibilidades;

**V** - as janelas de manutenção;

**VI** - os itens de configuração da arquitetura do serviço.

**§ 1º** Os Acordos de Níveis de Serviços deverão ser assinados em conjunto pelo responsável pela Secretaria de Tecnologia da Informação e pelo presidente da Comissão de Usuários citada no *caput* deste artigo.

**§ 2º** Os Acordos de Níveis de Serviços deverão ser revisados periodicamente a fim de identificar possíveis melhorias na forma de prestação dos serviços acordados ou ainda distorção nos níveis de expectativas de entrega de serviço.

## **CAPÍTULO VI DA ORGANIZAÇÃO DO SUPORTE**

**Art. 7º** A Secretaria de Tecnologia da Informação organizará o suporte a usuários em equipes distribuídas em 3 (três) níveis de atendimento.

**§ 1º** O primeiro nível de atendimento é composto por um grupo de agentes que atenderão o chamado, mediante o uso de ferramentas complementares (base de conhecimento, *software* de controle remoto etc.) e treinamento adequado. Esse atendimento é realizado pela Central de Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação.

**§ 2º** Se o chamado não for solucionado pelo primeiro nível de atendimento, o segundo nível de atendimento, que é composto por técnicos com maiores conhecimentos sobre a área do chamado em questão, será acionado para solucioná-lo. Se necessário for, servidores da Divisão de Infraestrutura, da Divisão de Sistemas Informatizados e da Divisão de Relacionamento com o Cliente serão escalados para compor o suporte de segundo nível. De acordo com a natureza do chamado e da necessidade, uma equipe de campo, composta por servidores, estagiários ou funcionários terceirizados, será escalada e irá ao usuário para solucionar o chamado registrado.

**§ 3º** Se o segundo nível não solucionar o chamado, o terceiro nível de atendimento, que é composto por servidores especializados, prestadores de serviço,



fabricantes de *hardwares* ou *softwares* e consultores contratados, será escalado para solucionar o chamado.

§ 4º Se um incidente possuir a mesma causa-raiz de outros incidentes, o processo de Gerenciamento de Problemas será empregado pela Secretaria de Tecnologia da Informação para gerenciá-lo. Nesse processo, o usuário será notificado sobre o andamento da resolução do problema.

## **CAPÍTULO VII DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

**Art. 8º** Fica o Setor de Central de Serviços, ponto único de contato (PUC), responsável pelo recebimento centralizado dos chamados abertos pelas unidades administrativas.

**Art. 9º** São atribuições do Setor de Central de Serviços:

**I** - classificar e definir a prioridade dos chamados previamente registrados de acordo com a matriz “urgência x impacto”;

**II** - prestar atendimento de primeiro nível e atender a fila de chamados na ordem determinada de acordo com a sua prioridade;

**III** - avaliar incidentes e requisições de serviços e, quando necessário, encaminhar as solicitações de solução de problemas, mediante atendimento de segundo nível, às áreas responsáveis;

**IV** - manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento dos chamados por meio do sistema de gerenciamento de chamados;

**V** - monitorar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço;

**VI** - criar e manter um banco de dados de erros conhecidos;

**VII** - criar e manter uma base de conhecimentos que auxiliem na resolução de chamados de primeiro nível.

**Parágrafo único.** Quando os incidentes registrados não forem resolvidos pela Central de Serviços, deverão ser escalonados para o segundo nível, com o objetivo de solucionar e restabelecer o serviço;

**Art. 10.** Os usuários deverão realizar o relacionamento com a Central de Serviços por intermédio do Portal da Central de Serviços ou por outros meios eletrônicos disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação.



## **CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 11.** Diretrizes adicionais sobre o processo de gerenciamento de serviços de TI serão descritas e mantidas em documentos à parte, disponíveis a partir da página principal da *intranet* do Regional ou em site específico mantido por este Tribunal.

**Art. 12.** Este ato entra em vigor na data de sua publicação.

**PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.**

Fortaleza, 29 de maio de 2013.

**MARIA ROSELI MENDES ALENCAR**

Presidente

